

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт психологии  
Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ И СПОСОБОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ В КОНФЛИКТЕ**

### **Выпускная квалификационная работа**

Направление подготовки «37.03.02 – Конфликтология»

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав.кафедрой:  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

---

Исполнитель:  
Исаева Ксения Дмитриевна  
обучающийся 404 группы

---

Научный руководитель:  
С.Г. Крылова – канд. психол.н.,  
доцент кафедры социальной  
психологии, конфликтологии и  
управления

---

Екатеринбург 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ .....	7
1.1 Ведущие стратегии поведения в межличностном конфликте...	7
1.2 Подходы к классификации копинг-поведения в конфликта .....	12
1.3 Психологическая защита личности в конфликтных ситуациях...	22
ГЛАВА 2. ИЗУЧЕНИЕ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ И СПОСОБОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ В СИТУАЦИЯХ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. ....	29
2.1 Организация и методы исследования .....	29
2.2 Обработка и анализ результатов .....	32
Выводы по главе 2 .....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	48
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....	50
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....	54
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 .....	55
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 .....	59

## ВВЕДЕНИЕ

Современная социально-экономическая и политическая ситуация в стране характеризуется возникновением условий, которые порождают широкий спектр принципиально новых стрессовых обстоятельств, возникающих в профессиональной деятельности личности. В профессиях соционического типа человек ежедневно сталкивается с конфликтными ситуациями и конфликтными клиентами. Очень важно, насколько человек эффективно может справиться с конфликтами и избегать негативного влияния на его деятельность и психическое состояние. В связи с этим, у исследователей возникает большой интерес к проблеме изучения методов реагирования в стрессовых ситуациях. Один из методов совладания со стрессом, которые представлены в данной работе – копинг-стратегии. Проблему копинг-стратегий исследовали множество зарубежных (Д. Амирахн, Н. Селье, Дж. Роттер, Р. Лазарус, Р. Плутчик, С. Фолкман) и отечественных авторов (Н.М. Никольская, Р.М. Грановская, С.В. Фролова, Н.А. Сирота, В.М. Ялтонский). Первой термин «копинг–поведение» психологической литературе применила в 1962 году Л. Мэрфи, изучая способ преодоления кризисов развития детьми. В российской психологии слово «coping» переводят как адаптивное, совладающее поведение, или поведение преодоления. В дальнейшем термин был применен к стрессовым ситуациям, ситуациям конфликта. Для совладания со стрессом каждый человек использует копинг-стратегии, которые связаны с имеющимся у него психологическим резервом и опытом.

Другой механизм, направленный на минимизацию отрицательных переживаний – это способы психологической защиты. Термин «защитный механизм» был впервые введен З. Фрейдом в 1894 году и был использован для описания борьбы «Я» против болезненных и невыносимых мыслей и аффектов. Изучению проблемы формирования и определения роли защитных механизмов в развитии личности посвящены работы З. Фрейда, К. Хорни, А.

Фрейд, А. Маслоу, Ф. Перлза и др. В отечественной психологии исследованием психологических защит у человека занимались Д.Н.Узнадзе, В.Н. Мясищев, Ф.В. Бассин, Е.Л. Доценко, Э.И. Киршбаум, И.М. Никольская, Р.М. Грановская и др. Главная задача копинг-стратегий и способов психологической защиты состоит в обеспечении и поддержании благополучия человека, физического и психического здоровья и удовлетворенности социальными отношениями.

Проблема данного исследования заключается в том, что конфликт является неотъемлемой частью жизни человека, и то, как он будет совладать со стрессом, который возникает при конфликтной ситуации, напрямую влияет на психологическое здоровье личности и эффективность выполняемой им задачи. Не все люди обучены конфликтологическим и психологическим приемам, поэтому очень важно работодателю обучить работников методам совладания со стрессом, если рабочая деятельность сопровождается частыми стрессами и конфликтами. Недостаток обучения в этой области может вызывать серьезные последствия, такие как снижение эффективности деятельности сотрудника, уменьшение лояльности клиентов после взаимодействия с сотрудником, финансовые или репутационные потери для организации, психологические проблемы сотрудников, текучесть кадров и другие. Поскольку специфичность любой профессиональной деятельности корректирует привычные способы реагирования на ситуацию, существует необходимость исследовать применяемые способы совладания в каждом типе профессий.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что, несмотря на то, что в определениях понятий «копинг-стратегии» и «способы психологической защиты» упоминается, что механизмы применимы в конфликтной ситуации, большинство исследований направлены на изучение этих механизмов в контексте стресса. То, как человек будет совладать со стрессом, который возникает при конфликтной ситуации, зависит от психологического здоровья личности и влияет на эффективность выполняемой

им задач. В связи с этим, возникает необходимость изучения рассматриваемых механизмов в контексте конфликта.

Объект исследования – это конфликты, возникающие в профессиях соционического типа. Организация, в рамках которой будет проходить исследование – это контактный центр одного крупного банка. Сотрудникам контактного центра необходимо взаимодействовать с большим потоком клиентов, среди которых нередко встречаются конфликтные.

Предметом исследования являются способы преодоления конфликтов, возникающие в профессиях соционического типа, которые используют сотрудники организации, взаимодействуя с конфликтными клиентами.

Исходя из проблемы исследования, нами была сформулирована гипотеза исследования: использование адаптивных копинг-стратегий и конструктивных способов психологической защиты обеспечивает более высокую эффективность в профессиональной деятельности, связанной с частыми ситуациями возникновения конфликтов и их преодолением.

Цель исследования: изучить копинг-стратегии и способы психологической защиты, которые используются в конфликтной ситуации и их влияние на эффективность в профессиональной деятельности.

Задачи исследования:

- Изучить стратегии поведения в конфликте;
- Изучить особенности применения копинг-стратегий;
- Изучить особенности применения способов психологической защиты;
- Проанализировать, как применяемые копинг-стратегии и способов психологической защиты могут оказать влияние на показатели эффективности.

Исследование проводилось на базе Контактного центра ПАО Сбербанк. В исследовании приняли участие 30 сотрудников в возрасте от 19 до 25 лет, опыт работы которых составляет от 6 месяцев до 1 года.

Гипотеза исследования: сотрудники с разными показателями эффективности взаимодействия с клиентами различаются используемыми копинг-стратегиями и способами психологической защиты.

В исследовании применялись следующие методы:

Теоретические методы – анализ, обобщение, сравнение, сопоставление.

Эмпирические методы – интервьюирование, тестирование:

- Методика диагностики копинг-механизмов Э. Хейма ;
- Опросник Плутчика, Келлермана, Конте - Методика «Индекс жизненного стиля»;
- Критерий Манна – Уитни.

В настоящее время существует множество исследований, направленных на изучение особенностей, как способов психологической защиты, так и копинг-процессов. Ричард Лазарус в своей книге «Психологический стресс и процесс совладания с ним» обратился к копингу для описания стратегий совладания со стрессом и другими порождающими тревогу событиями. Под эту категорию так же попадают конфликтные ситуации. Процесс объединяет когнитивные, эмоциональные и поведенческие стратегии, которые используются человеком в обыденной жизни. Э. Хейм разработал методику, состоящую из 26 ситуационно-специфических вариантов копинга, распределенных с учетом основных сфер психической деятельности: когнитивная, эмоциональная и поведенческая. Применяемые стратегии так же в свою очередь разделены на адаптивный, относительно адаптивный и неадаптивный варианты.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

## **1.1 Ведущие стратегии поведения в межличностном конфликте**

Конфликтные ситуации происходят в жизни людей достаточно часто во всех сферах жизнедеятельности. Зачастую, исход конфликта и его последствия напрямую зависят от того, как человек ведет себя в конфликте, какие имеет мотивы и отношение к конфликтной ситуации. Остановимся на определении конфликта.

Конфликт - это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия [1].

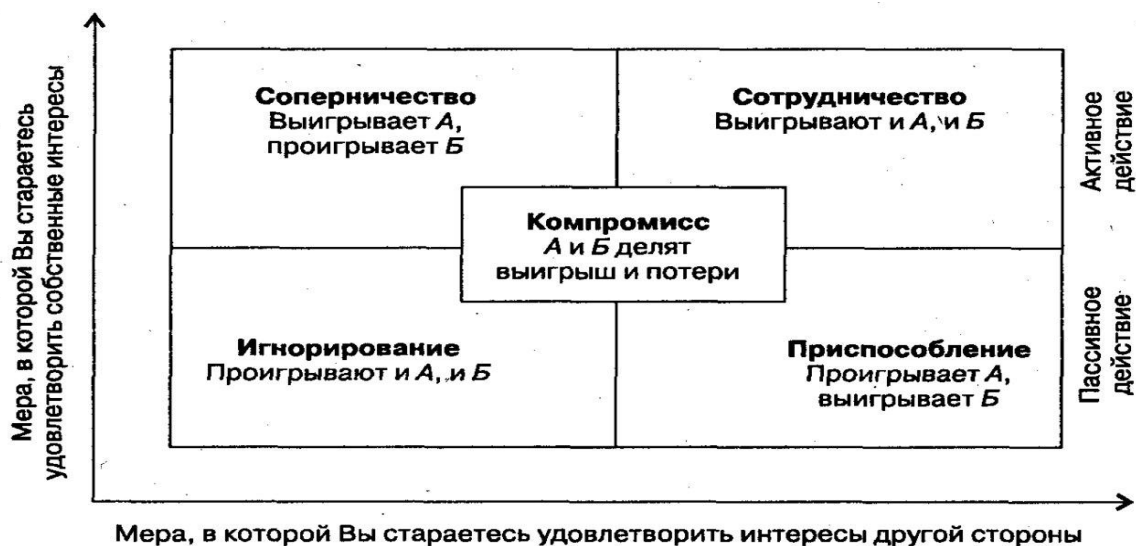
Относительно к конфликту применима теорема Томаса, которая звучит так: «Если ситуация определяется как реальная, она реальна по своим последствиям». Таким образом, можно сделать вывод, что если человек воспринимает существующую ситуацию как конфликтную, по своим последствиям она будет конфликтная. Итог любого взаимодействия зависит от поведения обеих сторон. Отношение одной из них как к ситуации конфликта может спровоцировать негативное отношение другой. Причины такой ситуации могут быть различны: опыт негативного взаимодействия, различие установок, потребностей, мотивов, жесткость системы и т.д. В зависимости от отношения к ситуации человек прибегает к определенному поведению. Это поведение в себя включает не только осознание возникшего противоречия, но и способ преодоления этой ситуации [30].

Таким образом, на основе предварительной оценки ситуации происходит выбор формы реагирования, однако «стратегические» цели и способы ее достижения могут быть различными. Общепринятой

классификацией стратегий поведения является теория К. Томаса и Р. Х. Киллмена, в которой определены пять основных стилей поведения в конфликте, основанных на степени удовлетворенности интересов обеих сторон (модель двойной заинтересованности):

- Игнорирование;
- Приспособление;
- Соперничество;
- Компромисс;
- Сотрудничество[33, 34].

Выбор определенной стратегии зависит от степени, в которой сторона старается удовлетворить собственные интересы и интересы другой стороны.



**Рис. 1.** Стратегии поведения в конфликте [23].

1. Игнорирование — стратегия поведения, при которой стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

Человек, следующий данной стратегии, зачастую обладает следующим качествами:

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпимость к критике, принятие ее как атаки;



- нерешительность в критических ситуациях.

2. Приспособление - то такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься или могут не приниматься во внимание.

Человек, использующий данную стратегию, чаще всего:

- обладает безволием, отсутствием собственного мнения или нежеланием его отстаивать;
- стремится всем угодить;
- попадает под влияние лидеров неформальных групп.

3. Соперничество (конкуренция) — такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник, и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимание. Цель будет достигнута, но отношения сохранить невозможно.

Для того, что бы следовать этой стратегии необходимо иметь следующие качества:

- властность;
- авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентирование на сохранение собственного положения;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии

решений в критических ситуациях.

4. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие. Временное перемирие за счет частичного удовлетворения интересов обеих сторон конфликта, которое повлечет за собой новый конфликт или продолжение уже существующего.

Человек, использующий данную стратегию:

- имеет предельную осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью;
- имеет настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- ожидает мягких формулировок, красивых слов; желает убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

5. Сотрудничество. При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Для того, что бы следовать этой стратегии необходимо:

- в любом конфликте быть направленным на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, опираясь на факты; использовать свои способности для достижения влияния на людей [5].

Таблица 1

### Преимущества и ограничения используемых стратегий поведения

Стратегия	Преимущества	Ограничения
Игнорирование	Такое поведение является эффективным, когда предмет конфликта не является важным.	В долговременных взаимоотношениях важно открыто обсуждать все спорные вопросы, а избегание имеющихся проблем приводит только к

		накапливанию неудовлетворенности и напряжения.
Приспособление	В случае, когда сохранение хороших отношений с другим человеком имеет большее значение, чем обладать предметом спора, самым подходящим вариантом будет уступить его.	В случае, когда предмет спора имеет значимость, связан с чувствами участников спора, использовать данную стратегию непродуктивно. В результате возникнет накопление отрицательных эмоций уступившей стороны (злость, обида, разочарование и др.), в долгосрочной же перспективе это потеря доверия, уважения и взаимопонимания между участниками.
Конкуренция	Упорная защита собственных интересов в ущерб интересам другой стороны может помочь человеку временно удержать высшую позицию в спорной ситуации.	К длительным отношениям такой подход не приемлем. Такие отношения могут быть крепкими только в том случае, если учитываются желания и интересы всех участников.
Компромисс	Компромисс предусматривает частичное удовлетворение интересов всех конфликтующих сторон.	Это лишь временный этап разрешения конфликта перед поиском решения, удовлетворяющего обе стороны.
Сотрудничество	Стратегия сотрудничества необходима в любых долговременных взаимоотношениях. Такой подход содействует формированию взаимного уважения, понимания, доверия, и, тем самым, делает отношения более прочными и стабильными. Если предмет спора важен для обоих участников, этот способ разрешения конфликта можно воспринимать как наиболее конструктивный.	Поиск решения, которое бы удовлетворило обе стороны, может быть трудный и долгий. Особенно если противоположная сторона не настроена на сотрудничество[18].

Таким образом, мы рассмотрели основные стратегии поведения, которые в своей работе обозначили К. Томас и Р. Х. Киллмен. Конечно, этот список можно разделить на конструктивные и деструктивные стратегии. Зачастую, конфликтующие выбирают ту или иную стратегию поведения в конфликте исходя из того, насколько важен ресурс, который достигается в конфликте, и насколько важно сохранить отношения с другой стороной. Возникают и такие ситуации, в которых человеку приходится уступать значимую для него цель другой стороне, с которой он находится не в равных положениях. Так или иначе, использование любой стратегии, как и само участие в конфликте приводит к стрессу. В следующей главе мы рассмотрим стратегии, которые использует человек, что бы совладать со стрессом.

## **1.2 Подходы к классификации копинг-поведения в конфликта**

Поскольку конфликт является неотъемлемой частью нашей жизни, а тенденция к достижению поставленной перед собой цели проявляется не у всех индивидов, очень важно изучить и научить совладанию с конфликтами, не способствуя появлению психологических проблем у человека. Одна из наиболее действенных форм поведения при возникновении тяжелой ситуации является копинг-поведение.

Первой термин «копинг–поведение» в психологической литературе применила в 1962 году Л. Мэрфи, изучая способ преодоления кризисов развития детьми. Четыре года спустя, в 1966 году Р. Лазарус в своей книге «Psychological Stress and Coping Process» [13 **Ошибка! Источник ссылки не найден.**] обратился к копингу для описания осознанных стратегий совладания со стрессом и с другими порождающими тревогу событиями. Для обозначения форм поведения, используемых для преодоления сложной жизненной ситуации, используется термин «копинг-стратегии».

Под копинг-стратегиями следует понимать психологические многообразные формы активности человека, охватывающие все виды взаимодействия объекта с задачами внешнего или внутреннего характера, с трудностями, которые необходимо разрешить, избежать, взять под контроль или смягчить [3].

Попадая в стрессовую ситуацию, человек неизбежно приступает к разработке механизмов преодоления стресса, то есть к копингу. Если механизмы не оказали желаемого результата, продолжаются попытки совладания.

Если на стрессор невозможно повлиять объективно, то субъект использует стратегию избегания. Если это не возможно, то происходит когнитивная переоценка ситуации, придание ей другого смысла.

Первичная и вторичная оценки влияют на форму проявления стресса, интенсивность и качество последующей реакции. Первый этап в процессе когнитивной оценки может, как усилить, так и ослабить значимость событий для субъекта. В зависимости от этой оценки и будет определяться уровень стрессовой нагрузки. Именно в связи с этим одни и те же события могут оказывать различное влияние на стрессовую нагрузку. После того, как индивид произвел когнитивную оценку ситуации, он приступает к определению механизмов преодоления стресса, то есть к копингу. В случае неуспешного копинга, стрессор сохраняется и возникает необходимость в продолжение процесса совладания. В связи с этим выделяют следующую структуру совладающего поведения:

- Восприятие стресса;
- Когнитивная оценка;
- Выработка стратегий преодоления;
- Оценка результата действий.



**Рис. 2.** Структура совладающего поведения [24]

Исследователи утверждают, что использование нескольких, а не одной копинг-стратегий является более эффективным. Существуют пять основных задач, которые выделяют Коэн и Р. Лазарус:

- Уменьшение негативного воздействия ситуации на эмоциональное состояние;
- Приспособление или изменение жизненной ситуации;
- Сохранение положительного образа «Я»;
- Поддержка эмоционального равновесия;
- Сохранение взаимосвязей с другими людьми [35].

Совладающее поведение применимо к любому этапу протекания стрессовой ситуации. Исходя из различий этих этапов и непосредственно самих стрессовых ситуаций, выделена следующая классификация копинг-поведения:

- Восстанавливающее, реагирующее, (реактивное) совладание, которое связано с испытанной угрозой и усилиями субъекта по компенсации или возмещение ущерба;
- Опережающее, проактивное совладание – совладание с предстоящими испытанием, которое является потенциальной проблемой для человека. Оно имеет позитивную окраску, дает возможность для роста и подчеркивает значимость накопления ресурсов, которые позволяют человеку достичь поставленных позитивных целей, связанных с развитием личности. Проактивное совладание позволит добиваться поставленных целей в связи с тем, что активность человека ориентирована на достижение и

совершенствование окружающей среды, а не на реагирование на ситуацию угрозы;

– Предвосхищаемое, антиадаптационное совладание – совладание с ситуацией, расцениваемой как угрожающая и неминуемая. Предугадывая стрессогенную ситуацию, человек стимулирует активность по ее предупреждению, уменьшению рисков возникновения, мобилизации ресурсов с целью ее преодоления;

– Профилактическое, превентивное совладание – совладание с предвещаемым, неопределенным потенциалом угрозы в перспективе. При таком совладании индивид предварительно готовится к вероятной стрессовой ситуации, которая может и не совершиться [22].

Наиболее известной классификацией копинг-стратегий является классификация Р. Лазаруса и С. Фолкмана:

1. Проблемно ориентированный копинг.

Данный тип поведения связан с изменением когнитивной оценки ситуации, для изменения отношения «человек-среда»

2. Эмоционально ориентированный копинг.

Такому поведению присущи мысли, действия, которые направлены на снижение физического или психологического влияния стресса, дают чувство облегчения. Направлен не на преодоление ситуации, а только предоставляет эмоциональную поддержку человеку. Примеры это избегание проблемной ситуации, отрицание ситуации, мысленное или поведенческое дистанцирование, юмор и т.д. [35].

Авторы выделяют восемь основных копинг-стратегий:

1. Планирование действий для решения проблемы – усилия по изменению ситуации, аналитический подход к решению проблемы;

2. Конфронтационный копинг (агрессивные тенденции для изменения ситуации, враждебность, готовность к риску);

3. Принятие ответственности (признание своей роли в возникновении ситуации и попытки ее разрешения);

4. Самоконтроль (усилия по саморегулированию эмоций и действий);
5. Положительная переоценка (усилия по поиску достоинств в сложившейся ситуации);
6. Поиск социальной поддержки (обращение к помощи окружающих);
7. Дистанцирование (когнитивные установки отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость);
8. Бегство-избегание (желание и усилия, направленные к бегству от проблемы).

П. Тойс, опираясь на комплексный подход, выделяет две группы копинг-стратегий: поведенческие и когнитивные [18].

Поведенческие стратегии подразделяются на три подгруппы в зависимости от их ориентации:

1. Ориентация на ситуацию: прямые действия (обсуждение ситуации, изучение ситуации); поиск социальной поддержки, «уход» от ситуации.
2. Ориентация на физиологические изменения: алкоголь, наркотики, тяжелая работа; другие физиологические методы (таблетки, еда, сон).
3. Ориентация на эмоционально-экспрессивное выражение: катарсис: сдерживание и контроль чувств.

Когнитивные стратегии так же делятся в зависимости от направленности:

1. *На ситуацию*: продумывание ситуации (анализ альтернатив, создание плана действия); выработка нового взгляда на ситуацию: принятие ситуации; отвлечение от ситуации; придумывание мистического разрешения ситуации.
2. *На экспрессию*: «фантастическое выражение» (фантазирование относительно способов выражения чувств); молитва.



3. *На эмоциональные изменения*: переинтерпретация существующих чувств.

Основной классификацией в данной работе является классификация Э. Хейма. Он выделяет 26 ситуационно - специфических вариантов копинга, распределенных в соответствии с тремя основными сферами психической деятельности: когнитивная, эмоциональная и поведенческая. Мы будем придерживаться этой классификации, так как она включает в себя именно те стратегии совладания со стрессом, которые более применимы к конфликту [32].

Копинг-стратегии, относящиеся к когнитивной сфере:

- Игнорирование. При использовании данного варианта человек убеждает себя в том, что в настоящее время существует что-то гораздо важнее, чем трудности, с которыми он столкнулся.

- Смирение. Этот вариант характеризуется принятием трудностей и поиск взаимосвязи их со своей судьбой.

- Диссимуляция. Уверенность в том, что в основном у человека все хорошо, и возникшие трудности не являются существенными.

- Сохранение самообладания. Человек сохраняет самообладание и контроль над собой в тяжелые минуты и старается не показывать свое состояние.

- Проблемный анализ. Попытки проанализировать ситуацию, взвесить, и объяснить себе, что же случилось.

- Относительность. Человек говорит себе, что те проблемы, которые возникли на его пути, являются пустяком по сравнению с проблемами других людей.

- Религиозность. Поиск связи между тем, что случилось с божественной волей.

- Растерянность. При возникновении сложной ситуации, человек не может найти выход из нее. Так же, наблюдается тенденция мыслей о том, что выйти из этой ситуации невозможно.

– Придача смысла. Человек придает сложным ситуациям особый смысл. Одновременно с преодолением ситуации происходит совершенствование.

– Установка собственной ценности. Уверенность в том, что сейчас у него нет возможности полностью справиться с этими трудностями, но со временем он сможет справиться и с ними, и с более тяжелыми.

Копинг-стратегии, относящиеся к эмоциональной сфере:

– Протест. Человек испытывает глубокое возмущение по причине несправедливости судьбы к нему и поэтому протестует.

– Эмоциональная разрядка. Стратегия характеризуется полным отчаянием, рыданием и плачем.

– Подавление эмоций. Характеризуется подавлением тех эмоций, которые вызывает сложившаяся ситуация.

– Оптимизм. Абсолютная уверенность в том, что из любой трудной ситуации есть выход.

– Пассивная кооперация. Доверие преодоления своих трудностей другим людям, которые готовы помочь.

– Покорность. Характеризуется состоянием безнадежности.

– Самообвинение. Человек считает себя виновным в случившемся.

– Агрессивность. Стратегия характеризуется агрессивным состоянием по отношению к происходящему.

Копинг-стратегии, относящиеся к поведенческой сфере:

– Отвлечение. Погружение в любимое дело, попытки забыть о трудностях.

– Альтруизм. Помощь людям и забота о них помогает забыть о сложившейся ситуации.

– Активное избегание. Попытки не думать о произошедшей ситуации, избегать упоминания о них.

- Компенсация. Отвлечение и расслабление с помощью алкоголя, вкусной еды, успокоительных средств и других способов.
- Конструктивная активность. Попытка пережить трудности с помощью осуществление давней мечты.
- Отступление. Изоляция от ситуации, попытка остаться наедине с собой.
- Сотрудничество. Использование сотрудничества со значимыми людьми для преодоления трудностей.
- Обращение. Поиск людей, способных помочь советом.

Методика Э. Хейма адаптирована в лаборатории клинической психологии Психоневрологического института им. В. М. Бехтерева, под руководством д.м.н. профессора Л.И. Вассермана [14]. Направлена на диагностику применяемых копинг-стратегий в стрессовой ситуации.

Показаниями к использованию предлагаемой методики Э. Хейма являются:

- изучение характеристик копинг-поведения у пациентов с пограничными нервно-психическими расстройствами для уточнения их роли в генезе указанной патологии;
- исследование неадаптивных форм копинг-стратегий у лиц, находящихся в стрессовых ситуациях, для коррекции их копинг-поведения;
- проведение групповой или индивидуальной психотерапии, в ходе которых выявляются неадаптивные формы копинг-стратегий для последующей их коррекции и формирования адаптивного копинг-поведения;
- составление психогигиенических и психопрофилактических программ с учетом формирования адаптивных форм копинг-поведения как для здоровых лиц, подвергающихся стрессу, так и для больных пограничными нервно-психическими расстройствами.

Противопоказаний, согласно авторам публикации, к использованию методики нет. Необходимо лишь отметить неадекватность применения

методики Э. Хейма у пациентов, страдающих психозами, которые не могут достаточно осознанно и объективно оценивать реальность.

В своей работе Хейм разделяет копинг стратегии на три вида: поведенческие, когнитивные и эмоциональные. В свою очередь, все виды можно определить как адаптивный вариант, неадаптивный вариант и относительно адаптивный вариант. Необходимо рассмотреть каждый вид более подробно [26].

Среди когнитивных копинг-стратегий выделены:

- Адаптивный вариант стратегии – стратегия проблемного анализа, стратегия установки собственной ценности, сохранение самообладания. Это такие формы поведения, которые направлены на анализ возникших трудностей и возможных путей выхода из них, повышение самооценки и самоконтроля, более глубокое осознание собственной ценности как личности, наличие веры в собственные ресурсы в преодолении сложных ситуаций.

- Относительно адаптивный вариант стратегий – относительность, придача смысла, религиозность. Это такие формы поведения, которые направлены либо на снятие напряжения, связанного с проблемами, эмоциональным реагированием, либо на передачу ответственности по разрешению трудностей другим лицам, придание особого смысла их преодолению, вера в Бога и стойкость в вере при столкновении с тяжелыми ситуациями.

- Неадаптивный вариант стратегий – смирение, растерянность, диссимуляция, игнорирование. Это пассивные формы поведения, которые отличаются отказом от преодоления сложности из-за отсутствия веры в собственные силы и интеллектуальные ресурсы, с умышленной недооценкой неприятностей.

Среди эмоциональных копинг-стратегий существуют:

- Адаптивные варианты копинг-поведения – протест, оптимизм. Это состояние с активным возмущением и протестом по отношению к

трудностям и уверенностью в наличии выхода в абсолютно любой, даже самой тяжелой ситуации;

– Неадаптивные варианты копинг-поведения – это подавление эмоций, покорность, самообвинение, агрессивность. Это такие варианты поведения, использование которых характеризуется подавленным эмоциональным состоянием, состоянием безнадежности, покорности и недопущения других чувств, переживанием злости и возложением вины на себя и других.

– Относительно адаптивные варианты копинг-поведения. Особенность этих вариантов заключается в том, что конструктивность их использования зависит от значимости и выраженности ситуации преодоления. Выделяются эмоциональная разрядка, пассивная кооперация – это такое поведения, которое имеет своей целью снять напряжение, которое связано с трудностями, эмоциональным реагированием, либо на перекладывании ответственности по преодолению трудностей третьим лицам.

И, конечно, поведенческие копинг-стратегии:

– Среди адаптивных вариантов выделяют сотрудничество, обращение и альтруизм. Под ними подразумевается поведение личности, при котором она вступает в сотрудничество с людьми, которые значимы для личности. Зачастую такие люди более опытные, могут дать необходимую поддержку в ближайшем окружении или самостоятельно избавят от трудностей;

– К неадаптивным вариантам использования можно отнести активное избегание, отступление, что предполагает избегание мыслей о неприятностях, пассивность, изоляцию, стремление уйти от всяческих контактов, с целью отказа от решения проблемы;

– Относительно адаптивные варианты предполагают компенсации, отвлечения, конструктивную активность, что характеризует временный уход

от решения проблем с помощью как конструктивных так и деструктивных способов [32].

Преодолевающее поведение может оказаться как эффективным, так и неэффективным с точки зрения разрешения конфликта, сложной ситуации или достижения психологического благополучия. Нет универсальной схемы применения стратегий, применимых для каждой конфликтной ситуации. Так, временный уход от проблемы в одних случаях лишь усугубит ситуацию, в других поможет снизить напряжение, более детально и тщательно посмотреть на проблему, и в следствии разрешить конфликт конструктивным способом.

Таким образом, мы рассмотрели особенности совладающего поведения и классификации некоторых авторов. Более подробно остановимся на классификации Э. Хейма и проследим особенности использования этих стратегий в ситуации взаимодействия с конфликтными людьми, и влияния наличия определенных стратегий на эффективность показателей профессиональной деятельности сотрудников организации.

### **1.3 Психологическая защита личности в конфликтных ситуациях**

Когда воздействие из вне нарушает жизненное пространство человека, ситуация воспринимается как опасность или угроза. В этом случае ответом станет специальная система стабилизации личности, направленная на ограждение сознания от неприятных, травмирующих переживаний, сопряженных с внутренними и внешними конфликтами, состоянием тревоги, дискомфорта.

Первые упоминания о способах психологической защиты были зафиксированы в парадигме психоаналитических теорий З. Фрейдом как особый механизм, ослабляющий беспокойство. Термин был впервые введен в 1894 году в работе «Защитные нейропсихозы» [25].

Защитный механизм (психологическая защита) — понятие глубинной психологии, обозначающее неосознаваемый психический процесс, направленный на минимизацию отрицательных переживаний. Защитные механизмы лежат в основе процессов сопротивления [2].

Основная роль способов психологической защиты – это укрепить взаимоотношения личности и среды и снять или уменьшить чувство тревоги, которое связано с осознанием реально существующего или субъективно переживаемого конфликта.

Защитные механизмы выполняют определенные функции для личности:

1. Интегрирование личности, то есть возможность сделать человеческое «я» цельным и непротиворечивым, уберечь его от распада;
2. Достижение необходимого уровня самоуважения, самоодобрения и получение социального одобрения;
3. Соккрытие от сознания истинных мотивов и желаний;
4. Возможность чувствовать себя социально нормативным, социально приемлемым, социально одобряемым [12].

Рассмотрим основные способы психологической защиты, разработанные З. Фрейдом.

– Отрицание – это стремление избежать поступившей информации, несовместимой со сложившимися положительными представлениями о себе. Защита проявляется в игнорировании потенциально тревожной информации, уклонения от нее. Характерная черта отрицания это то, что внимание блокируется на стадии восприятия. Информация, которая противоречит установкам личности, не принимается. Этот механизм используется чаще, чем остальные механизмы защиты внушаемыми личностями и нередко преобладает при соматических заболеваниях. Это опасное положение, поскольку уровень тревожности снижается, и опровергаются определенные аспекты жизни человека. Интенсивность психологической защиты показатель интенсивности и тяжести проблемы.

– Вывтеснение. При использовании данного механизма защиты человек активно выключает из сознания не полную информацию о случившейся ситуации, а лишь истинные мотивы своего поведения, которые для него неприемлемы. Тем самым механизм вытеснения выполняет защитную функцию, не допуская желаний, которые идут вразрез с нравственными ценностями. Причина подобного забывания – намерение избежать дискомфорта, которое вызывается данным воспоминанием. Механизм не удаляет проблему из психики, а вытесняет в область бессознательного, таким образом, эмоциональная напряженность и травмирующее влияние проблемы на организм сохраняется.

– Подавление. При подавлении защита проявляется в блокировании неприятной, нежелательной информации, но эта блокировка осуществляется либо при ее переводе из воспринимающей системы в память, либо при выводе из памяти в сознание. С помощью этого механизма затрудняется произвольное воспоминание о событии в целом, хотя информация в памяти сохраняется. Блокируется реальный стимул и обстоятельства, связанные с событием.

– Рационализация. При использовании данной техники защиты человек осознает и использует в мышлении только ту часть воспринимаемой информации, с помощью которой свое собственное поведение представляется как хорошо контролируемое и не противоречащее объективным обстоятельствам. Суть способа в поиске места для побуждения или уже совершенного поступка в системе внутренних ценностей и ориентиров, без разрушения этой системы. Тем самым, неприемлемая часть ситуации из сознания удаляется и преобразовывается и после этого сохраняется уже в измененном виде. Чаще всего этот способ используется людьми, которые имеют сильный самоконтроль.

– Проекция. Этот вид защиты связан с бессознательным переносом неприемлемых собственных чувств, желаний, с целью перекладывания ответственности за то, что происходит внутри «Я», - на окружающий мир.



После осуществления данной техники, человек избегает необходимости принимать эти решения как собственные. Тем самым человек блокирует чувство вины. Этот способ может помочь защититься от неприятия себя окружающими

– Идентификация – это разновидность проекции, связанная с неосознанным отождествлением себя с другим человеком, то есть перенос на себя желаемых чувств и качеств. В результате происходит воспроизведение поведения, мыслей и чувств, которые имеет другое лицо.

– Отчуждение – этот механизм приводит к изоляции, связанной с травмирующими факторами. Возникает распад сознания, каждое из которых может обладать своими восприятием, памятью, установками. Вследствие чего некоторые события воспринимаются по отдельности, а эмоциональные связи не актуализируются. Таким образом, происходит отстранение «Я» от той части личности, с которой связаны непереносимые переживания.

– Замещение – это замена неприемлемого действия на приемлемое. Вследствие этого происходит разрядка напряжения, созданного неудовлетворенной потребностью. Используется этот механизм в тех случаях, когда желаемый путь разрядки напряженности, удовлетворение потребности недоступен и происходит необходимость переноса на доступный путь. Замещение дает возможность справиться с гневом, который не может быть выражен прямо и безнаказанно. Имеется две формы замещения: замещение объекта и замещение потребности.

– Сновидение. При использовании механизма сновидение происходит переориентация перенос из реального мира в мир сновидений недоступного действия. При этом, чем больше это недоступное подавляется, тем более вероятно, что это будет аккумулировать энергию в бессознательном и угрожать сознательному миру своим вторжением.

– Сублимация. Сублимация осуществляет защиту путем перевода негативной энергии в другое русло, приемлемое и поощряемое в обществе – творчество. Такая форма защиты не только снижает чувство тревоги, но и

приводит к социально одобряемому результату. Успех сублимации зависит от степени, до которой новое поведение отвечает цели первоначального поведения.

– Катарсис. При использовании катарсиса происходит изменение ценностей, которое приводит к ослаблению влияния травмирующего фактора. Изменение в ценностной структуре может происходить только в момент мощного эмоционального напряжения [16, 26].

В данной работе мы будем использовать опросник Плутчика – Келлермана – Конте «Индекс жизненного стиля» (Life Style Index, LSI). Он был разработан Р.Плутчиком в соавторстве с Г.Келлерманом и Х.Р.Контом в 1979 году. Тест используется для диагностики различных механизмов психологической защиты. С помощью него исследуют уровень напряженности 8 основных психологических защит, их иерархию и оценивают общую напряженность всех защит.

Необходимо сделать акцент на том, что зачастую, люди, для разрешения конфликта или ослабление тревоги, применяют не один способ, а совокупность механизмов.

Принято считать, что наиболее конструктивными психологическими защитами являются компенсация и рационализация, а наиболее деструктивными – проекция и вытеснение. Использование конструктивных защит снижает риск возникновения конфликта и его обострения.

Таким образом, мы рассмотрели основную классификацию способов психологической защиты, которая была разработана З. Фрейдом. Он выделял следующий список способов психологических защит: отрицание, вытеснение, подавление, рационализация, проекция, идентификация, отчуждение, замещение, сновидение, сублимация, катарсис. Так же, был описан опросник, составленный Плутчиком в соавторстве с Г.Келлерманом и Х.Р.Контом в 1979 году. Авторы выделили наиболее конструктивные способы психологической защиты: компенсация и рационализм, и наиболее деструктивные: проекция и вытеснение.

## Выводы по главе 1

1. Выбор определенной стратегии поведения зависит от степени, в которой сторона старается удовлетворить собственные интересы и интересы другой стороны. Этот выбор определяет дальнейшее взаимодействие и другой стороной и влияет на степень удовлетворенности взаимодействием. Выделяют следующие стратегии поведения в конфликте:

- Игнорирование;
- Приспособление;
- Соперничество;
- Компромисс;
- Сотрудничество.

2. Под копинг-стратегиями следует понимать психологические многообразные формы активности человека, охватывающие все виды взаимодействия объекта с задачами внешнего или внутреннего характера, с трудностями, которые необходимо разрешить, избежать, взять под контроль или смягчить. Попадая в стрессовую ситуацию, человек неизбежно приступает к разработке механизмов преодоления стресса, то есть к копингу. Если механизмы не оказали желаемого результата, продолжаются попытки совладания. Процесс совладания со стрессом состоит из следующих этапов:

- Восприятие стресса;
- Когнитивная оценка;
- Выработка стратегий преодоления;
- Оценка результата действий.

3. Защитный механизм (психологическая защита) — понятие глубинной психологии, обозначающее неосознаваемый психический процесс, направленный на минимизацию отрицательных переживаний. Защитные механизмы лежат в основе процессов сопротивления.

4. Защитные механизмы выполняют определенные функции для личности:

- Интегрирование личности, то есть возможность сделать человеческое «я» цельным и непротиворечивым, уберечь его от распада;
- Достижение необходимого уровня самоуважения, самоодобрения и получение социального одобрения;
- Соккрытие от сознания истинных мотивов и желаний;
- Возможность чувствовать себя социально нормативным, социально приемлемым, социально одобряемым.

5. Основные способы психологической защиты:

- Отрицание;
- Подавление;
- Регрессия
- Компенсация (идентификация);
- Проекция;
- Замещение;
- Интеллектуализация (рационализация);
- Реактивное образование (гиперкомпенсация).

6. Преодолевающее поведение может оказаться как эффективным, так и неэффективным с точки зрения разрешения конфликта, сложной ситуации или достижения психологического благополучия. Нет универсальной схемы применения стратегий, применимых для каждой конфликтной ситуации.

## **ГЛАВА 2. ИЗУЧЕНИЕ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ И СПОСОБОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В СИТУАЦИЯХ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.**

### **2.1 Организация и методы исследования**

Исследование проводилось с целью выявить различия в использовании адаптивных копинг-стратегий и конструктивных способов психологической защиты между сотрудниками с разными показателями эффективности трудовой деятельности. Группа испытуемых была выбрана, исходя из цели исследования. Ими стали сотрудники контактного центра ПАО Сбербанк. Выбор испытуемых обусловлен тем, что деятельность сотрудников направлена на прямое взаимодействие с большим количеством клиентов, характеризуется частой сменой деятельности и переключением внимания с одной проблемы на другую. Клиенты звонят по разным вопросам, но в основном обращения связаны с какой-либо проблемой либо финансовыми рисками. В связи с этим, деятельность носит напряженный, стрессогенный характер, именно поэтому очень важно, насколько сотрудник может справиться со стрессом в ситуации конфликтного взаимодействия.

Для исследования было случайным образом выбрано 30 сотрудников. Возрастной диапазон сотрудников составляет от 19 до 25 лет. Стаж работы участников исследования в данной организации составляет от 6 месяцев до 1 года. В исследовании принимали участие, как мужчины, так и женщины.

В организации существуют определенные показатели, которые определяют эффективность деятельности сотрудника. Вот некоторые из них:

1. Среднее время обслуживания;
2. Оценка качества сектора мониторинга;
3. Оценка качества от клиента.

Остановимся подробнее на каждом из показателей.

– Среднее время обслуживания. Это показатель, который формируется каждый день. В организации существует необходимость в сокращении времени обслуживания клиента и решении его вопроса как можно быстрее. Это влияет на положительную оценку клиентом, возможность обслуживать большее количество клиентов. При неконструктивном взаимодействии с конфликтным клиентом время обслуживания может значительно увеличиться, что серьезно повлияет на среднее время обслуживания. Так же, состояние стресса может увеличить время обслуживания других клиентов.

– Оценка качества от мониторинга. Это показатель, который формируется ежемесячно. Помимо того, что необходимо соблюдать норму времени обслуживания клиентов, необходимо качественно и следуя процедурам дать консультацию. За период одного календарного месяца выбирается случайным порядком 10 звонков, которые прослушивают специалисты отдела мониторинга. Оценки выставляются по шкале 100 баллов и прямым образом влияют на коэффициент премирования сотрудников.

– Оценка качества от клиента. После консультации клиентам приходит сообщение о необходимости оценить сотрудника по шкале 10 баллов. Система автоматически присылает запрос на оценивание консультации. Количество этих оценок нефиксированное. Так же, в качестве обратной связи от клиента рассматриваются жалобы, как на сервис организации, так и на работу сотрудников.

В ходе исследования были использованы следующие методы:

#### 1. Интервью

Данный метод направлен на получение первичной информации о том, насколько, по мнению сотрудников, конфликтной является их деятельность, как часто они сталкиваются с конфликтными клиентами и с помощью каких методов они справляются с вызванным стрессом. В ходе интервью была

получена предварительная общая информация. Вопросы интервью представлены в приложении 1.

2. Методика диагностики копинг-механизмов Э. Хейма [7].

Скрининговая методика, позволяющая исследовать 26 ситуационно-специфических вариантов копинга, распределенных в соответствии с тремя основными сферами психической деятельности на когнитивный, эмоциональный и поведенческий копинг-механизмы. Методика адаптирована в лаборатории клинической психологии Психоневрологического института им. В. М. Бехтерева, под руководством д.м.н. профессора Л.И. Вассермана. Текст методики представлен в приложении 2.

3. Опросник Плутчика, Келлермана, Конте - Методика «Индекс жизненного стиля» (Life Style Index, LSI) [17].

Опросник предназначен для диагностики механизмов психологической защиты «Я» и включает 97 утверждений, требующих ответа по типу «верно – неверно». Измеряются восемь видов защитных механизмов: вытеснение, отрицание, замещение, компенсация, реактивное образование, проекция, интеллектуализация (рационализация) и регрессия. Каждому из этих защитных механизмов соответствуют от 10 до 14 утверждений, описывающих личностные реакции человека, возникающие в различных ситуациях. На основе ответов строится профиль защитной структуры обследуемого. Текст методики представлен в приложении 3.

4. Статистический критерий Манна-Уитни. Непараметрический критерий был выбран нами по ряду следующих причин:

- Критерий используется для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню какого-либо признака, измеренного количественно;
- Позволяет выявить различия в значении параметра между малыми выборками.

## 2.2 Обработка и анализ результатов

В первую очередь было проведено интервью у сотрудников контактного центра Сбербанка. Интервью состояло из семи вопросов.

Результаты первого вопроса показали, насколько часто сотрудникам встречаются конфликтные клиенты. Они представлены на графике:



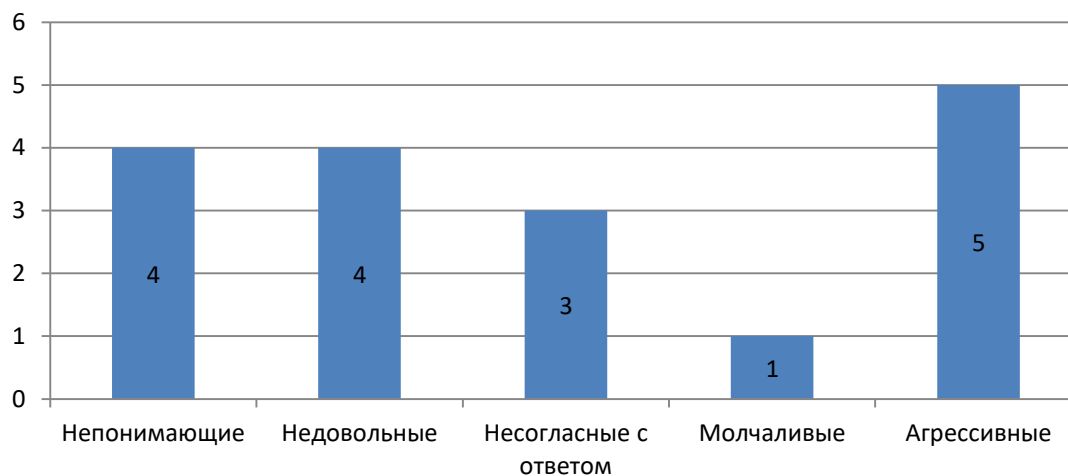
**Рис. 3.** Периодичность взаимодействия с конфликтными клиентами

Исходя из представленных результатов, можно сделать вывод, что конфликтные клиенты встречаются сотрудникам достаточно часто, и существует необходимость в обучении совладанию со стрессовыми ситуациями.

Следующий вопрос был направлен на выяснение того, какие именно клиенты вызывают сложности при взаимодействии. Результаты представлены на графике:



### Клиенты, вызывающие трудность у сотрудников КЦ



**Рис. 4.** Клиенты, вызывающие сложность у сотрудников организации

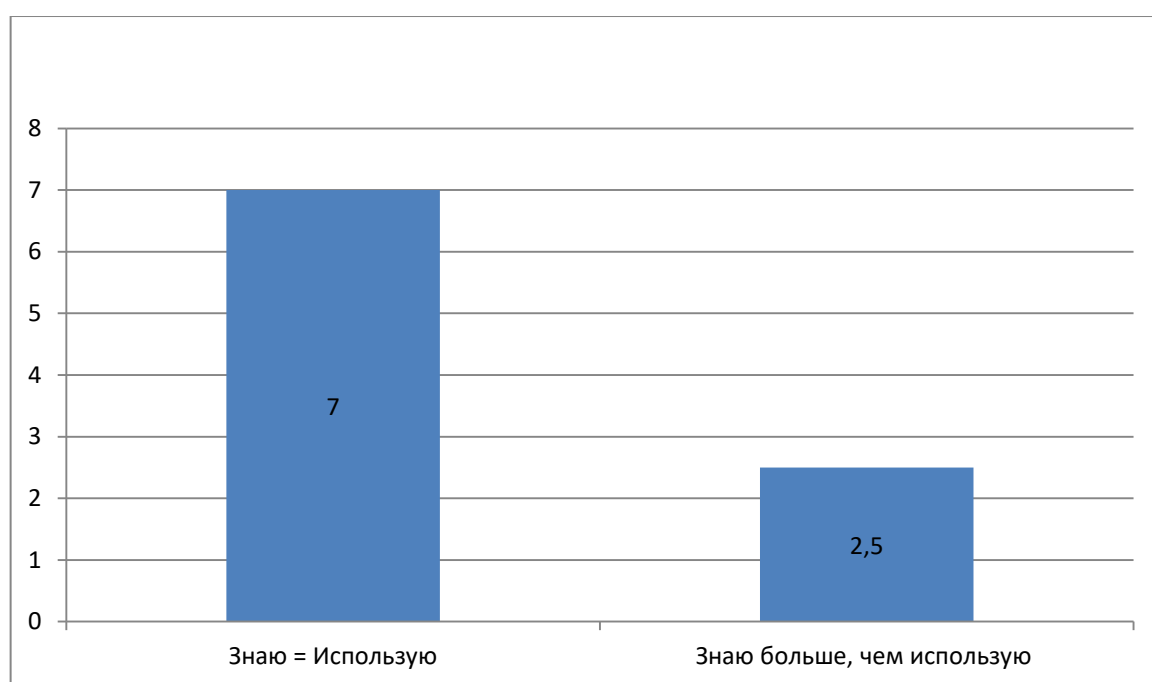
Можно сделать вывод о том, что у большинства сотрудников контактного центра вызывают сложность при взаимодействии именно конфликтные клиенты. Частый ответ – агрессивные, недовольные и непонимающие клиенты. Это связано с тем, что такие клиенты при конфликтном взаимодействии занимают активную позицию, используют стратегию соперничества. В связи с этим, сотрудники могут занять позицию жертвы со стратегией приспособления, так как находятся в заведомо неравных отношениях.

Следующий вопрос был задан для того, что бы узнать, какие именно методы для совладания со стрессом знают сотрудники. Исходя из ответов, был составлен следующий список:

- Копинг-стратегии в поведенческой сфере: общение в интернете, общение с любимым человеком, поделиться ситуацией с коллегами, вкусная еда, алкоголь, путешествия, сон, новые увлечения, дыхательные практики;
- Копинг-стратегии в эмоциональной сфере: эмоции, такие как смех, плачь, мысли о приятных вещах
- Копинг-стратегии в когнитивной сфере: мысли о приятных вещах.

Необходимо отметить, что большинство стратегий, которые используют сотрудники при возникновении трудных ситуаций, относятся к поведенческой сфере, меньшее же количество – в когнитивной сфере. В этом случае, имеет место анализ формы, в которой чаще всего используются стратегии: адаптивной или неадаптивной.

Этот вопрос можно одновременно проанализировать с другим вопросом, целью которого было выяснить, используются или ли озвученные методы совладания в стрессовой ситуации. Результаты представлены на графике:



**Рис. 5.** Соотношение знаний и использования методов совладания со стрессом

Сотрудники знают некоторые способы конструктивного совладания со стрессовой ситуацией, и даже большинство из них используют свои знания на практике. Не смотря на это, хочется отметить, что знания каждого сотрудника отличаются, и все-таки, большинство сотрудников знают очень мало способов выхода из стресса. В таком случае, можно сделать предположение о том, что респонденты, которые используют меньше методов, чем знают либо не имели опыта использования этого способа, либо имеется негативный опыт, либо боятся применять эти способы. Этот вывод

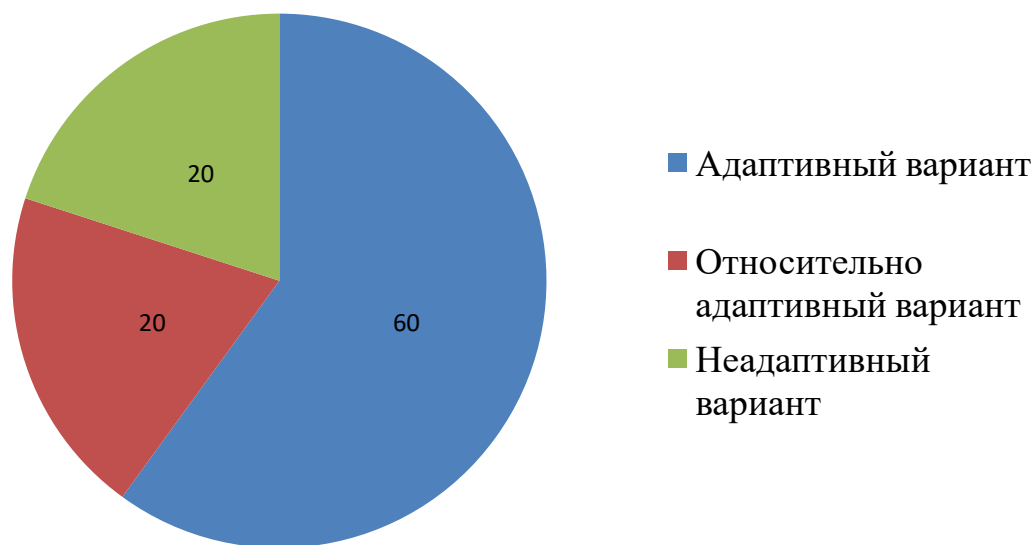
также подтверждают ответы на следующий вопрос, целью которого было выявить, как быстро сотрудники справляются со стрессом. Только 40% респондентов ответили, что это происходит быстро. Остальным же, быстро справляться не удастся. Это может понести за собой негативное влияние на их деятельность, так как она требует быстрого переключения внимания и частой смены клиентов.

На основании проведенного интервью можно сделать следующие выводы:

- Деятельность сотрудников контактного центра связана с частым взаимодействием с конфликтными клиентами;
- Большинство сотрудников знают и даже используют некоторые конструктивные методы для совладания со стрессом;
- Некоторые сотрудники используют меньше способов для совладания со стрессом, чем знают;
- У большинства сотрудников вызывает сложность взаимодействие с конфликтными клиентами, использующими стратегию соперничества;
- Существует необходимость в обучении сотрудников конструктивным методам совладания со стрессом.

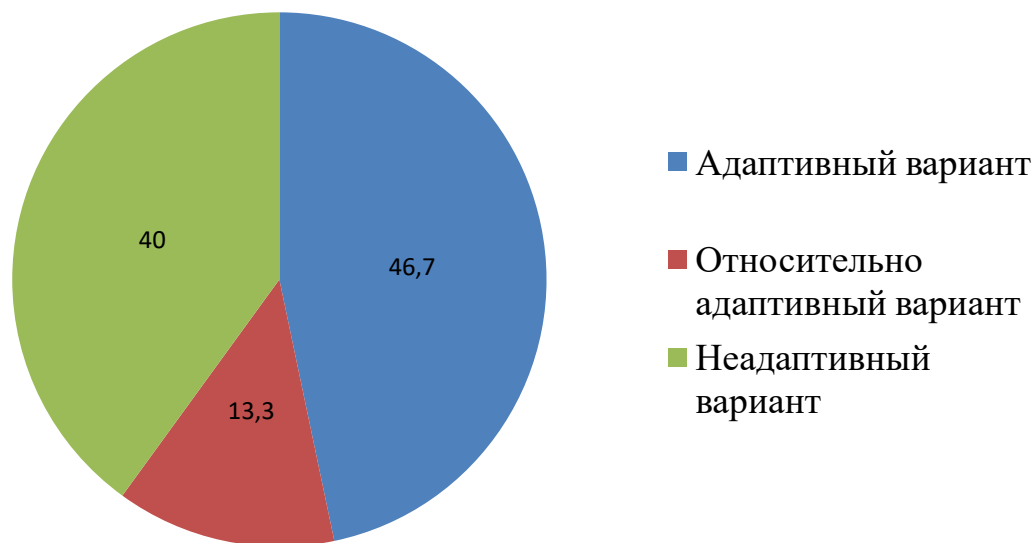
Следующая методика, которая использовалась в исследовании: методика диагностики копинг-механизмов Э. Хейма. Как уже упоминалось, в своей работе Хейм разделяет копинг-стратегии на три вида: поведенческие, когнитивные и эмоциональные. В свою очередь, все виды можно определить как адаптивный, неадаптивный и относительно адаптивный вариант. Рассмотрим каждый вид в отдельности:

## Поведенческий вид копинг-механизмов



**Рис. 6.** Использование вариантов копинг-стратегий в поведенческой сфере

## Когнитивный вид копинг-механизмов



**Рис. 7.** Использование вариантов копинг-стратегий в когнитивной сфере

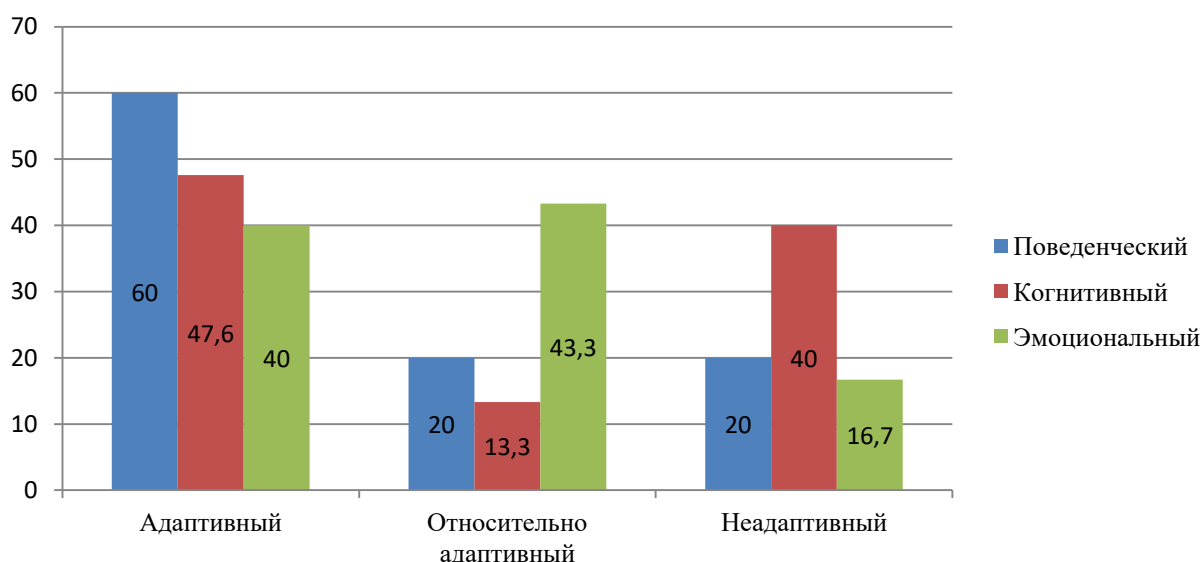
## Эмоциональный вид копинг-механизмов



**Рис. 8.** Использование вариантов копинг-стратегий в эмоциональной сфере

Исходя из представленных графиков, можно сделать вывод, что большое количество сотрудников используют адаптивный вариант копинг-механизмов. Но так же, большая часть сотрудников используют либо неадаптивный вариант, либо относительно адаптивный вариант копинг-механизмов, конструктивность их использования зависит от значимости и выраженности ситуации преодоления. Эти результаты так же подтверждают значимость обучения сотрудников конструктивному выходу из стрессовой ситуации.

Так же, хотелось бы проанализировать, в каком из видов копинг-механизмов сотрудников преобладает адаптивный вариант совладания. Данные представлены на графике:



**Рис. 9.** Использование копинг-стратегий сотрудниками организации

Исходя из представленной диаграммы можно сделать вывод о том, что чаще всего адаптивные механизмы применяются в поведенческой сфере, относительно адаптивные в эмоциональной сфере, а неадаптивные — в когнитивной. На данном этапе исследования, хотелось бы обратить внимание на один из вопросов из интервью, который показал, что респонденты знают больше поведенческих форм преодоления конфликта, нежели когнитивных. Результатом этого незнания может являться максимальное использование неадаптивных стратегий совладания именно в этой сфере. Это так же подтверждает необходимость обучения сотрудников адаптивным формам совладания со стрессом, так же необходимо сделать упор на когнитивную сферу.

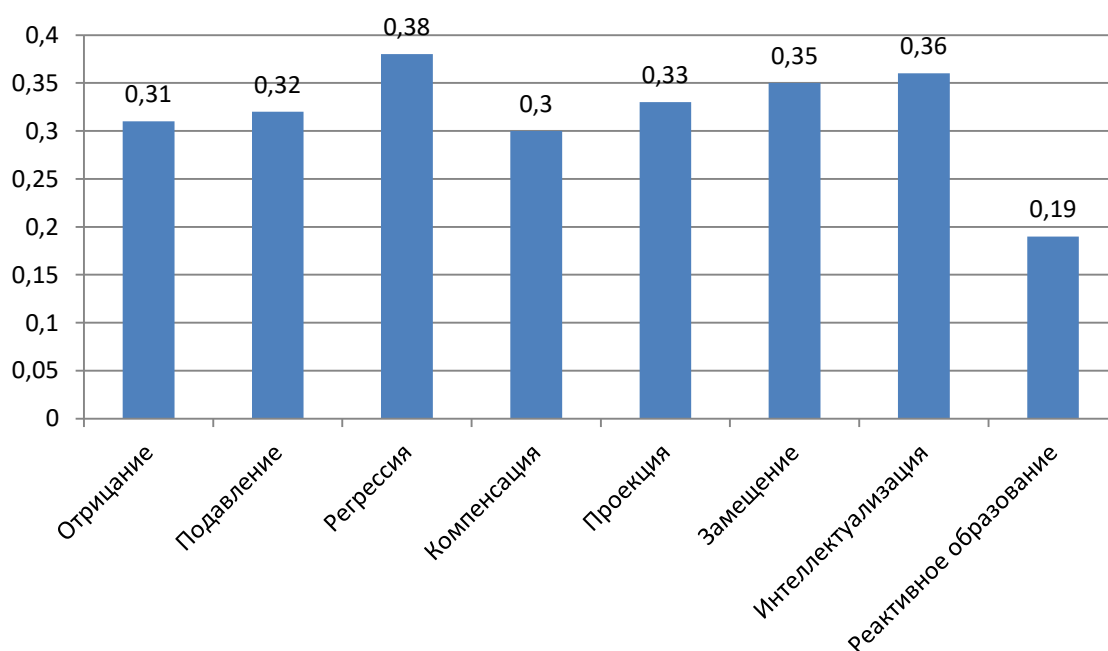
На основании проведенной методики Э. Хейма направленной на изучение применяемых копинг-стратегий можно сделать следующие выводы:

- Большинство сотрудников применяют адаптивные варианты копинг стратегий в конфликтной ситуации;
- Большое количество сотрудников применяют неадаптивный вариант копинг-стратегий или относительно адаптивный вариант, которые в свою очередь не всегда приносят конструктивный результат;

- Адаптивный вариант копинг-стратегий чаще используется в поведенческой сфере;
- Относительно адаптивный вариант копинг-стратегий чаще используется в эмоциональной сфере;
- Необходимо обратить внимание на когнитивный вид копинг-стратегий, так как именно в нем большее количество ответов, указывающих на неадаптивный метод совладания.

Следующая методика, применяемая в данном исследовании, это Опросник Плутчика Келлермана Конте - Методика Индекс жизненного стиля (Life Style Index, LSI) .

Для начала, рассмотрим, какие из вышеперечисленных методов психологической защиты сотрудники применяют чаще всего. Данные представлены на графике:



**Рис. 10.** Среднее значение использования способов психологической защиты сотрудниками

На диаграмме представлены данные, которые составляют общую картину о том, какие из способов применяются чаще, а какие реже. Для каждого способа были подсчитаны средние значения по выборке

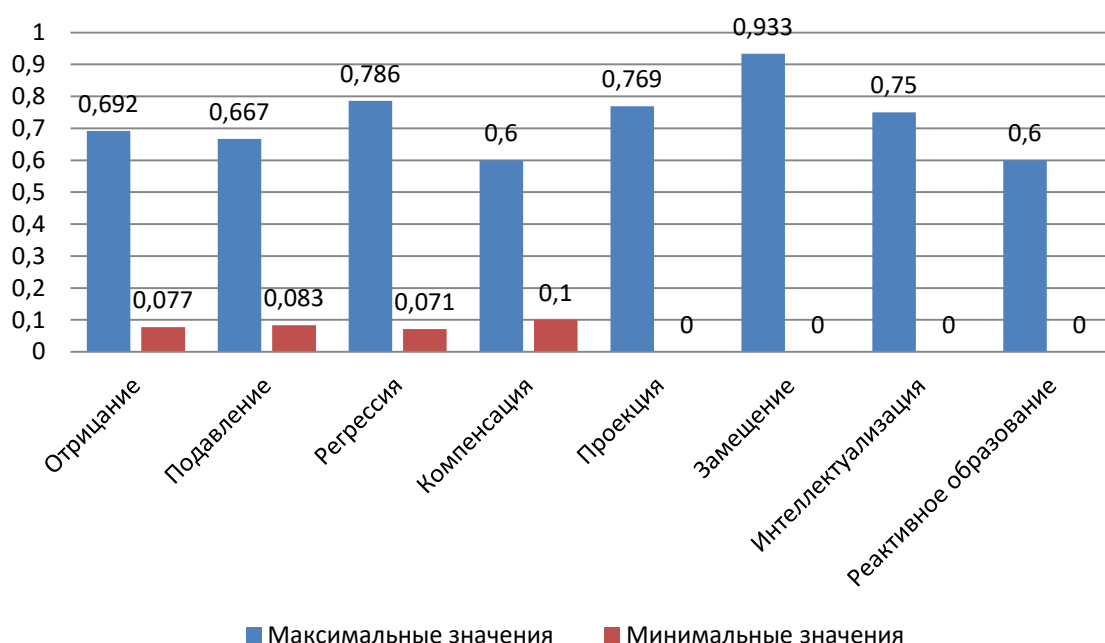
респондентов. Исходя из полученных данных, можно сделать следующие выводы:

- Самый популярный способ психологической защиты – регрессия. Самый редкий – реактивное образование. Так же, необходимо отметить, что не один из них не относится ни к конструктивным, ни к деструктивным.

- Конструктивные способы применяются примерно с той же частотой, что и деструктивные методы;

- Максимальная доля использования способа – 0,37. Это относительно низкий результат для использования способа психологической защиты.

Так же, необходимо проанализировать разброс между максимальным значением того или иного способа и минимальным. Значения представлены на диаграмме:



**Рис. 11.** Разброс между минимальными и максимальными значениями использования способов психологической защиты сотрудниками

На основании этих данных можно сделать несколько выводов:

- Даже при анализе максимальных результатов, число ответов с высоким уровнем достаточно мало. К ним можно отнести способ замещения

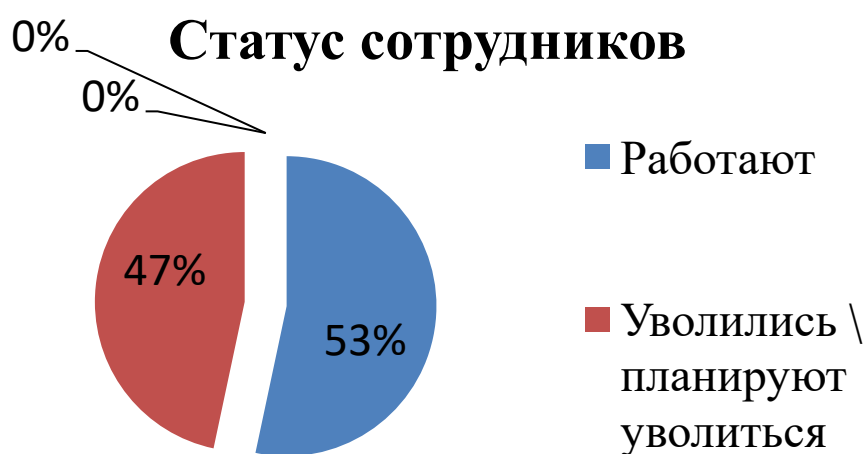


и регрессия. Так же, стоит отметить, что эти способы не являются конструктивными;

– Диапазон между минимальными и максимальными значениями велик. Самый большой диапазон 0,933 у способа замещение и самый маленький 0,5 у метода компенсации.

– Некоторые респонденты вообще не используют такие способы как проекция, замещение, интеллектуализация, реактивное образование. Из этого списка способ проекция является наиболее деструктивным, а способ интеллектуализация – наиболее конструктивным.

На данном этапе исследования необходимо сделать акцент на том, что еще одним показателем того, что не все могут совладать со стрессом и конструктивно взаимодействовать в условиях конфликтной ситуации является текучесть кадров. Организация непрерывно производит набор новых сотрудников, проводит обучение. На основе этого можно сделать вывод о том, что организация обсуждаемую проблему осознает, пытается с ней справиться. Но, к сожалению, данные о текучести кадров организация не предоставила. Поэтому, рассмотрим данную тенденцию в группе респондентов.

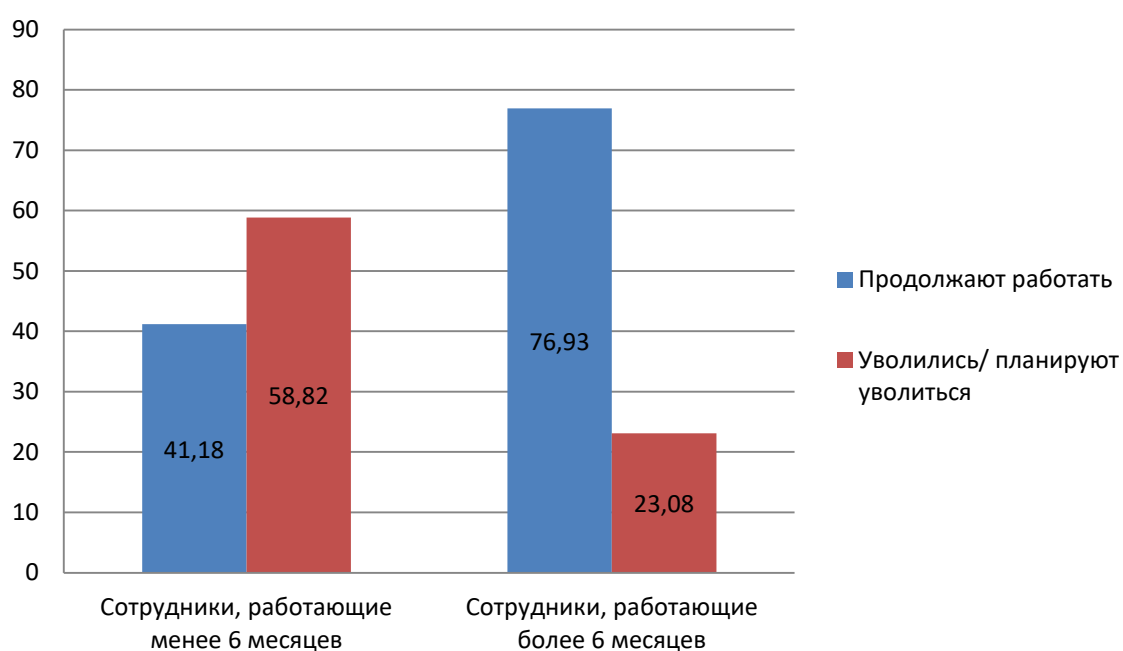


**Рис. 12.** Анализ желания сотрудников продолжать деятельность в организации

Из 30 респондентов, только 53% на данный момент являются сотрудниками организации и планируют продолжать свою профессиональную деятельность. 47% сотрудников уже уволились, либо имеют желание уволиться. Это подтверждает наличие проблемы в организации. Безусловно, причины для увольнения могут быть разные: низкая оплата труда, неподходящие условия трудовой деятельности, смена проживания и другие. Но, все же, одной из причин может являться то, что сотрудников не обучили конструктивному взаимодействию с клиентами и методам совладания со стрессом.

Для дальнейшего исследования, разделим респондентов на 2 группы: в первую войдут 53% респондентов, которые продолжают работать, а во вторую группу – те, кто уволились или планируют уволиться.

При таком делении, мы получили следующие результаты:



**Рис. 13.** Распределение сотрудников, имеющих разный опыт работы

Основываясь на первоначальные данные, можно сделать вывод о том, что сотрудники, обладающие меньшим опытом, имеют больше желания уволиться. Сотрудники же с более длительным опытом, в меньшей степени подвержены мысли о увольнении. Причины такого разделения могут быть разные, но в контексте нашего исследования можно сделать вывод о том, что

более опытные сотрудники уже самостоятельно обучились конструктивному взаимодействию, могут самостоятельно справиться со стрессовой ситуацией. Сотрудники же, опыт которых незначителен, еще не приобрели данные навыки.

Для проверки гипотезы о существовании различий в использовании адаптивных копинг-стратегий и конструктивных способов психологической защиты между сотрудниками с разными показателями эффективности трудовой деятельности был использован статистический критерий Манна-Уитни. Непараметрический критерий был выбран нами по ряду следующих причин:

- Критерий используется для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню какого-либо признака, измеренного количественно;
- Позволяет выявить различия в значении параметра между малыми выборками.

В качестве группирующего признака нами были использованы показатели, которые определяют эффективность деятельности сотрудника.

1. Среднее время обслуживания;
2. Оценка качества сектора мониторинга;
3. Оценка качества от клиента.

Также была произведена оценка различий между сотрудниками, которые хотели бы уволиться (или уже уволились за время проведения исследования) и продолжающими работать.

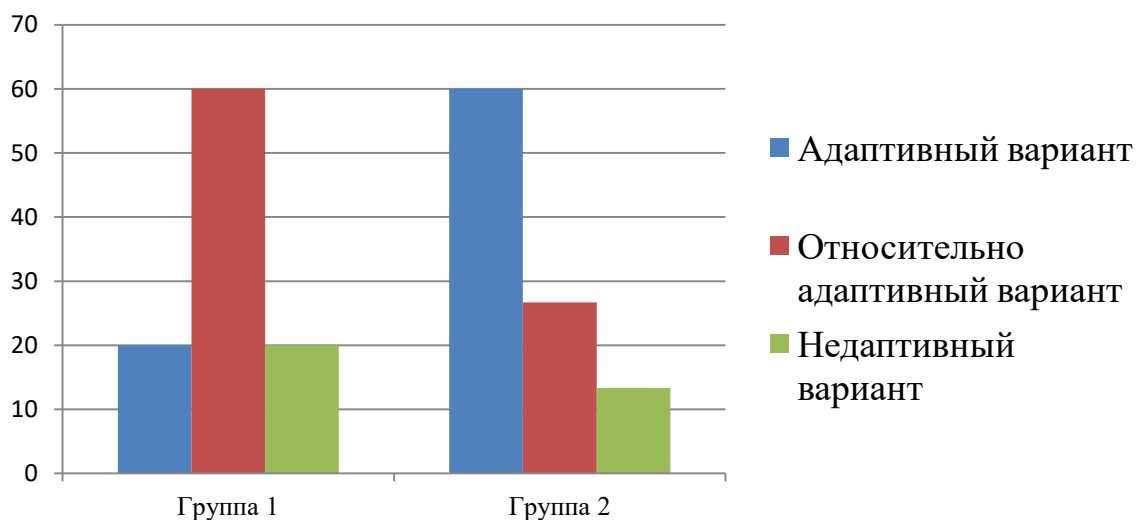
Значимые различия были получены только для групп, отличающихся временем обслуживания клиентов. В Таблице 2 представлены данные о различиях, уровень значимости которых немного превосходит значение 0,05, то есть полученные различия можно рассматривать только как тенденцию, что требует дальнейшей проверки на выборках большего объема.

**Различия в использовании копинг-стратегий и способов  
психологической защиты сотрудниками с разным временем  
обслуживания клиентов**

Характеристика	Группа 1 (превышают требуемую продолжительно сть беседы)	Группа 2 (не превышают требуемую продолжительность беседы)	Asimp Sig (2- tailed)
Использование когнитивных копинг- стратегий	186,6	207,8	p= 0,059
Использование защитного механизма интеллектуализа ции	177,5	219,9	p= 0,08

Как видно из результатов, представленных в Таблице 2, сотрудники, которые укладываются в требуемое время взаимодействия с клиентом, демонстрируют более сформированные навыки использования когнитивных копинг-стратегий и у них в большей степени выражен защитный механизм интеллектуализации.

Так же, необходимо провести анализ между этими двумя группами. Первая группа – это сотрудники, которым необходимо больше времени для разрешения ситуации, вторая группа – сотрудники, которые справляются с трудной ситуацией в режиме диалога. Данные представлены на диаграмме:



**Рис. 14.** Использование вариантов копинг-стратегий когнитивной сферы сотрудниками с разным временем обслуживания

Исходя из данных, можно сделать вывод о том, что в группе 2 60% респондентов используют адаптивный вариант копинг-стратегии в когнитивной сфере, что соотносится с малым временем обслуживания клиентов. Так же, необходимо напомнить о том, что именно когнитивная сфера вызывает определенную сложность у сотрудников, которые участвовали в исследовании. На это указывали результаты интервьюирования, в котором было выявлено, что сотрудники знают мало способов совладания со стрессом в когнитивной сфере. Так же, результаты методики Хейма указывали на то, что 40% респондентов используют неадаптивный вариант копинг-стратегий в когнитивной сфере, и именно в когнитивной сфере самый большой процент использования неадаптивного варианта.

Таким образом, полученные данные свидетельствуют о том, что необходимо учитывать личные особенности сотрудников для составления плана обучения. Так же, необходимо в процессе обучения сотрудников научить конструктивному взаимодействию с конфликтными клиентами и способам совладания с вызванным стрессом.

Учитывая полученные результаты, в процессе обучения необходимо сделать акцент на овладении адаптивными вариантами копинг-стратегий в когнитивной сфере и использовании интеллектуализации, поскольку именно по этим характеристикам были получены близкие к значимым различия между сотрудниками, отличающимися по одному из показателей эффективности деятельности.

## **Выводы по главе 2**

1. При диагностике копинг-механизмов выяснилось, что:
  - Большинство сотрудников применяют адаптивные варианты копинг стратегий в конфликтной ситуации;
  - Большое количество сотрудников применяют неадаптивный вариант копинг-стратегий или относительно адаптивный вариант, которые в свою очередь не всегда приносят конструктивный результат;
  - Адаптивный вариант копинг-стратегий чаще используется в поведенческой сфере;
  - Относительно адаптивный вариант копинг-стратегий чаще используется в эмоциональной сфере;
  - Необходимо обратить внимание на когнитивный вид копинг-стратегий, так как именно в нем большее количество ответов, указывающих на неадаптивный метод совладания.
2. После анализа данных, полученных с помощью опросника, были сделаны следующие выводы:
  - Самый популярный способ психологической защиты – регрессия. Самый редкий – реактивное образование. Так же, необходимо отметить, что не один из них не относится ни к конструктивным, ни к деструктивным.

- Конструктивные способы психологической защиты применяются примерно с той же частотой, что и деструктивные способы;

- Максимальная доля использования любого способа – 0,37. Это относительно низкий результат для использования способа психологической защиты.

3. С помощью статистического критерия Манна-Уитни были получены следующие результаты:

- Сотрудникам с более выраженным способом психологической защиты «интеллектуализация», требуется меньше времени, чтобы решить проблему клиента или разрешить конфликтную ситуацию;

- Сотрудникам, которые в большей степени используют адаптивные варианты копинг-стратегий когнитивной сферы, требуется меньше времени для разрешения трудной ситуации в режиме разрешения проблемы клиента или взаимодействия в конфликтной ситуации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью выпускной квалификационной работы было изучить копинг-стратегии и способы психологической защиты, которые используются сотрудниками в конфликтной ситуации, и их влияние на профессиональную деятельность.

Для достижения поставленной цели нами были выполнены следующие задачи:

- Изучены стратегии поведения в конфликте;
- Изучены особенности применения копинг-стратегий;
- Изучены особенности применения способов психологической защиты;
- Исследовано влияние применяемых копинг-стратегий и способов психологической защиты на показатели эффективности.

В данном исследовании мы рассмотрели взгляды различных ученых на проблему формирования механизмов психологической защиты и стратегии копинг-поведения.

Под копинг-стратегиями следует понимать психологические многообразные формы активности человека, охватывающие все виды взаимодействия объекта с задачами внешнего или внутреннего характера, с трудностями, которые необходимо разрешить, избежать, взять под контроль или смягчить.

Защитный механизм (психологическая защита) — понятие глубинной психологии, обозначающее неосознаваемый психический процесс, направленный на минимизацию отрицательных переживаний. Защитные механизмы лежат в основе процессов сопротивления.

В результате эмпирического исследования мы определили ведущие копинг-стратегии и способы психологической защиты, используемые сотрудниками. Так же, мы соотнесли их с основными показателями эффективности деятельности: среднее время обслуживания, оценка сектора



мониторинга, оценка клиента. При помощи статистического критерия Манна-Уитни были получены следующие результаты:

- Сотрудникам с более выраженным способом психологической защиты «интеллектуализация», требуется меньше времени, чтобы решить проблему клиента или разрешить конфликтную ситуацию;
- Сотрудникам, которые в большей степени используют адаптивные варианты копинг-стратегий когнитивной сферы, требуется меньше времени для разрешения трудной ситуации в режиме разрешения проблемы клиента или взаимодействия в конфликтной ситуации.

Полученные результаты подтверждают необходимость обучения, которое направлено на повышение конфликтологической компетентности и изучение конструктивных способов психологической защиты и копинг-стратегий. Результатом такого обучения может стать:

- Уменьшение текучести кадров;
- Повышение эффективности деятельности сотрудников;
- Повышение лояльности клиентов после взаимодействия с сотрудниками;
- Снижение финансовых или репутационных потерь для организации;
- Уменьшение психологических проблем сотрудников, связанных с профессиональной деятельностью.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юнити, 2014. - 552 с.
2. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / Анцупов А.Я., Шипилов А.И. - 2-е изд. – СПб. и др.: Питер, 2015. – 528 с.
3. Белашева И.В. Технологии формирования модели безопасного поведения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69443.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. – СПб., Речь, 2010. - 656 с
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2018. – 576 с: ил.
6. Дарендорф ф.Р. Элементы теории социального конфликта // Кравченко а.И. Социология. Хрестоматия для вузов. – м., 2002. –с. 618–623.
7. Диагностика копинг стратегий Хейма. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://psycabi.net/testy/178-ishchem-vykhod-iz-slozhnykh-situatsij-metodika-dlya-psikhologicheskoy-diagnostiki-koping-mekhanizmov-test-khajma>
8. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4.
9. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : Курс лекций / Д.П. Зеркин – Ростов-н/Д: «Феникс», 2012. – 480 с.
10. Зигмунд Фрейд / Введение в психоанализ; [пер. с нем. Г. В. Барышниковой]. — Москва: Издательство АСТ, 2018. — 608 с. — (Философия – Neoclassic).

11. Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. – С.442-444.
12. Котенева А.В. Психологическая защита личности. - М.: МГГУ, 2013. - 562 с.
13. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования /Р.Лазарус // Эмоциональный стресс. - Л., 1990. - С. 178-208.
14. Методика для психологической диагностики способов совладания со стрессовыми и проблемными для личности ситуациями. Пособие для врачей и медицинских психологов НИПНИ им. Бехтерева, Санкт-Петербург, 2009 г, ред. Л.И. Вассерман
15. Наследов А. Д. – Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. - СПб.: Изд-во «Речь», 2012 – 392с.
16. Никольская И.М., Грановская Р.М. Психологическая защита у детей. – СПб.: Речь. – 2010. – 352 с.
17. Опросник Плутчика Келлермана Конте. Методика Индекс жизненного стиля. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://psycabi.net/testy/310-oprosnik-plutchika-kellermana-konte-metodika-indeks-zhiznennogo-stilya-life-style-index-lsi-test-dlya-dagnostiki-mekhanizmov-psikhologicheskoy-zashchity>
18. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во: Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. 229 с.
19. Плутчик Р. Эмоции: психоэволюционная теория. Подходы к эмоциям. – Хилсдейл, 1984. – С. 57-63
20. Протасова, И. Н. Механизмы психологических защит и толерантность [Электронный ресурс] / Е. А. Протасова // Universum:

психология и образование. — 2016. — № 3—4 (22). — Электрон. версия печ. публ. — Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/mechanizmy-psihologicheskikh-zaschit-i-tolerantnost> (дата обращения: 18.09.2016).

21. Свенцицкий, А. Л. Краткий психологический словарь / А.Л. Свенцицкий. - М.: Проспект, 2016.

22. Селье Г. Стресс без дистресса/Г.Селье. - М.: Прогресс, 1982. - 128 с.

23. Стратегии поведения в конфликте. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ufights.net/tk/>

24. Структура копинг-процесса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://pedlib.ru/Books/6/0241/6\\_0241-11.shtml](http://pedlib.ru/Books/6/0241/6_0241-11.shtml)

25. Фрейд З. Психология бессознательного. – СПб.: Питер. – 2017. – 528 с.

26. Фрейд, А. (1993) Психология Я и защитные механизмы / Пер. с англ. - М.: Питер, 2018. - 160с.

27. Хайм Э., Блазер А., Рингер Х., Томмен М. Проблемно-ориентированная психотерапия. Интегративный подход. - М., 2007 – с.54.

28. Хачатурова М.Р. Совладающий репертуар личности: обзор зарубежных исследований // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2013. Т. 10, № 3. С. 160–169.

29. Хекхаузен Х. Психология мотивации достижения. – СПб., 2001.

30. Шейнов В. П. Управление конфликтами - СПб.: Питер, 2014. — 770 с.: 50 ил. — ISBN 978-5-496-00472-5.

31. Folkman S., Moskowitz J.T. Stress, positive emotion, and coping // Current Directions in Psychological Science. 2000. 9. 4. 115–118

32. Heim E. Coping und Adaptivität: Gibt es Geeignetes oder Ungeeignetes Coping? // Psychoter. Psychosom. Med. Psychol. 1988. Н. 1. S. 8-17

33. Kilmann, R. H. "Celebrating the Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument (TKI) and Systemwide Conflict Management" Kilmann Diagnostics Website, 2014.

34. Kilmann, R. H., and Thomas, K. W. "Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The MODE Instrument," Educational and Psychological Measurement, Vol. 37, No. 2 (1977), 309-325.
35. Lazarus R.S., Folkman S. Stress, appraisal and coping. N.Y.: Springer Publishing Company, 1984
36. Plutchik R., Conte HR Circumflex Модели личности и эмоций: Под редакцией Р. Плучика и Х. Конте. 1997. 484 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

1. Какие клиенты попадают к Вам чаще?
2. Как часто попадают конфликтные клиенты?
3. Какие клиенты вызывают у Вас сложность? (Почему?)
4. Как это влияет на Ваше настроение, самочувствие, отношение к работе.
5. Сколько времени Вам нужно, что бы справиться с эмоциями и отпустить ситуацию?
6. Какие способы ты знаешь для совладания со стрессом?
7. Какие способы ты используешь?

### Копинг-поведение, определяемое по методике Э. Хейма

#### Инструкция

Вам будет предложен ряд утверждений, касающихся особенностей Вашего поведения. Постарайтесь вспомнить, каким образом Вы чаще всего разрешаете трудные и стрессовые ситуации и ситуации высокого эмоционального напряжения. Обведите кружком, пожалуйста, тот номер, который Вам подходит. В каждом разделе утверждений необходимо выбрать только один вариант, при помощи которого Вы разрешаете свои трудности.

Отвечайте, пожалуйста, в соответствии с тем, как Вы справляетесь с трудными ситуациями на протяжении последнего времени. Не раздумывайте долго – важна Ваша первая реакция. Будьте внимательны!

#### А

1. «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности»
2. «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться»
3. «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо»
4. «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния»
5. «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось»
6. «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои - это пустяк»
7. «Если что-то случилось, то так угодно Богу»
8. «Я не знаю что делать и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей»
9. «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам»

10. «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными».

### **Б**

1. «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую»
2. «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу»
3. «Я подавляю эмоции в себе»
4. «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации»
5. «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне»
6. «Я впадаю в состояние безнадежности»
7. «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам»
8. «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным»

### **В**

1. «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях»
2. «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях»
3. «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредотачиваться на своих неприятностях»
4. «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)»
5. «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.)»
6. «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой»
7. «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей»
8. «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом»



## **Адаптивные варианты копинг-поведения**

*Среди когнитивных копинг-стратегий к ним относятся:*

\* «проблемный анализ» (А5), \* «установка собственной ценности» (А10), \* «сохранение самообладания» (А4) – формы поведения, направленные на анализ возникших трудностей и возможных путей выхода из них, повышение самооценки и самоконтроля, более глубокое осознание собственной ценности как личности, наличие веры в собственные ресурсы в преодолении трудных ситуаций.

*Среди эмоциональных копинг-стратегий:*

\* «протест» (Б1), \* «оптимизм» (Б4) – эмоциональное состояние с активным возмущением и протестом по отношению к трудностям и уверенностью в наличии выхода в любой, даже самой сложной, ситуации.

*Среди поведенческих копинг-стратегий:*

\* «сотрудничество» (В7), \* «обращение» (В8), \* «альтруизм» (В2) – под которыми понимается такое поведение личности, при котором она вступает в сотрудничество со значимыми (более опытными) людьми, ищет поддержки в ближайшем социальном окружении или сама предлагает ее близким в преодолении трудностей.

## **Неадаптивные варианты копинг поведения:**

*Среди когнитивных копинг-стратегий к ним относятся:*

\* «смирение» (А2), \* «растерянность» (А8), \* «диссимуляция» (А3), \* «игнорирование» (А1) – пассивные формы поведения с отказом от преодоления трудностей из-за неверия в свои силы и интеллектуальные ресурсы, с умышленной недооценкой неприятностей.

*Среди эмоциональных копинг-стратегий:*

\* «подавление эмоций» (Б3), \* «покорность» (Б6), \* «самообвинение» (Б7), \* «агрессивность» (Б8) – варианты поведения, характеризующиеся подавленным эмоциональным состоянием, состоянием безнадежности,

покорности и недопущения других чувств, переживанием злости и возложением вины на себя и других.

*Среди поведенческих копинг-стратегий:*

\* «активное избегание» (B3), \* «отступление» (B6) – поведение, предполагающее избегание мыслей о неприятностях, пассивность, уединение, покой, изоляция, стремление уйти от активных интерперсональных контактов, отказ от решения проблем.

**Относительно адаптивные варианты копинг-поведения, конструктивность которых зависит от значимости и выраженности ситуации преодоления:**

*Среди когнитивных копинг-стратегий к ним относятся:*

\* «относительность» (A6), \* «придача смысла» (A9), \* «религиозность» (A7) – формы поведения, направленные на оценку трудностей в сравнении с другими, придание особого смысла их преодолению, вера в Бога и стойкость в вере при столкновении со сложными проблемами.

*Среди эмоциональных копинг-стратегий:*

\* «эмоциональная разрядка» (B2), \* «пассивная кооперация» (B5) – поведение, которое направлено либо на снятие напряжения, связанного с проблемами, эмоциональным отреагированием, либо на передачу ответственности по разрешению трудностей другим лицам.

*Среди поведенческих копинг-стратегий:*

\* «компенсация» (B4), \* «отвлечение» (B1), \* «конструктивная активность» (B5) – поведение, характеризующееся стремлением к временному отходу от решения проблем с помощью алкоголя, лекарственных средств, погружения в любимое дело, путешествия, исполнения своих заветных желаний.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### Опросник Плутчика Келлермана Конте - Методика Индекс жизненного стиля (Life Style Index, LSI).

1. Я человек, с которым очень легко поладить.
2. Когда я чего-то хочу, у меня не хватает терпения подождать.
3. Всегда был такой человек, на которого я хотел бы походить.
4. Люди считают меня сдержанным, рассудительным человеком.
5. Мне противны непристойные кинофильмы.
6. Я редко помню свои сны.
7. Люди, которые всюду распоряжаются, приводят меня в бешенство.
8. Иногда у меня возникает желание пробить кулаком стену.
9. Меня сильно раздражает, когда люди рисуются.
10. В своих фантазиях я всегда главный герой.
11. У меня не очень хорошая память на лица.
12. Я чувствую некоторую неловкость, пользуясь общественной баней.
13. Я всегда внимательно выслушиваю все точки зрения в споре.
14. Я легко выхожу из себя, но быстро успокаиваюсь.
15. Когда в толпе кто-то толкает меня, я испытываю желание ответить тем же.
16. Многое во мне восхищает людей.
17. Отправляясь в поездку, я обязательно планирую каждую деталь.
18. Иногда, без всякой причины, на меня нападает упрямство.
19. Друзья почти никогда не подводят меня.
20. Мне случалось думать о самоубийстве.
21. Меня оскорбляют непристойные шутки.
22. Я всегда вижу светлые стороны вещей.
23. Я ненавижу недоброжелательных людей.

24. Если кто-нибудь говорит, что я не смогу что-то сделать, то я нарочно хочу сделать это, чтобы доказать ему неправоту.
25. Я испытываю затруднения, вспоминая имена людей.
26. Я склонен к излишней импульсивности.
27. Я терпеть не могу людей, которые добиваются своего, вызывая к себе жалость.
28. Я ни к кому не отношусь с предубеждением.
29. Иногда меня беспокоит, что люди подумают, будто я веду себя странно, глупо или смешно.
30. Я всегда нахожу логичные объяснения любым неприятностям.
31. Иногда мне хочется увидеть конец света.
32. Порнография отвратительна.
33. Иногда, будучи расстроен, я ем больше обычного.
34. У меня нет врагов.
35. Я не очень хорошо помню свое детство.
36. Я не боюсь состариться, потому что это происходит с каждым.
37. В своих фантазиях я совершаю великие дела.
38. Большинство людей раздражают меня, потому что они слишком эгоистичны.
39. Прикосновение к чему-либо склизкому вызывает во мне омерзение.
40. У меня часто бывают яркие, сюжетные сновидения.
41. Я убежден, что если буду неосторожен, люди воспользуются этим.
42. Я не скоро замечаю дурное в людях.
43. Когда я читаю или слышу о трагедии, это не слишком трогает меня.
44. Когда есть повод рассердиться, я предпочитаю основательно все обдумать.
45. Я испытываю сильную потребность в комплиментах.

46. Сексуальная невосдержанность отвратительна.
47. Когда в толпе кто-то мешает моему движению, у меня иногда возникает желание толкнуть его плечом.
48. Как только что-нибудь не по-моему, я обижаюсь и мрачнею.
49. Когда я вижу окровавленного человека на экране, это почти не волнует меня.
50. В сложных жизненных ситуациях я не могу обойтись без поддержки и помощи людей.
51. Большинство окружающих считают меня очень интересным человеком.
52. Я ношу одежду, которая скрывает недостатки моей фигуры.
53. Для меня очень важно всегда придерживаться общепринятых правил поведения.
54. Я склонен часто противоречить людям.
55. Почти во всех семьях супруги друг другу изменяют.
56. По-видимому, я слишком отстраненно смотрю на вещи.
57. В разговорах с представителями противоположного пола я стараюсь избегать щекотливых тем.
58. Когда у меня что-то не получается, мне иногда хочется плакать.
59. Из моей памяти часто выпадают некоторые мелочи.
60. Когда кто-то толкает меня, я испытываю сильное негодование.
61. Я выбрасываю из головы то, что мне не нравится.
62. В любой неудаче я обязательно нахожу положительные стороны.
63. Я терпеть не могу людей, которые всегда стараются быть в центре внимания.
64. Я почти ничего не выбрасываю и бережно храню множество разных вещей.
65. В компании друзей мне больше всего нравятся разговоры о прошедших событиях, развлечениях и удовольствиях.
66. Меня не слишком раздражает детский плач.

67. Мне случалось так разозлиться, что я готов был перебить все вдребезги.
68. Я всегда оптимистичен.
69. Я чувствую себя неуютно, когда на меня не обращают внимания.
70. Какие бы страсти не разыгрывались на экране, я всегда отдаю себе отчет в том, что это только на экране.
71. Я часто испытываю чувство ревности.
72. Я бы никогда специально не пошел на откровенно эротический фильм.
73. Неприятно то, что людям, как правило, нельзя доверять.
74. Я готов почти на все, чтобы произвести хорошее впечатление.
75. Я никогда не бывал панически испуган.
76. Я не упущу случая посмотреть хороший триллер или боевик.
77. Я думаю, что ситуация в мире лучше, чем полагает большинство людей.
78. Даже небольшое разочарование может привести меня в уныние.
79. Мне не нравится, когда люди откровенно флиртуют.
80. Я никогда не позволяю себе терять самообладание.
81. Я всегда готовлюсь к неудаче, чтобы не быть застигнутым врасплох.
82. Кажется, некоторые из моих знакомых завидуют моему умению жить.
83. Мне случалось со зла так сильно ударить или пнуть по чему-нибудь, что я неумышленно причинял себе боль.
84. Я знаю, что за глаза кое-кто отзывается обо мне дурно.
85. Я едва ли могу вспомнить свои первые школьные годы.
86. Когда я расстроен, я иногда веду себя по-детски.
87. Мне намного проще говорить о своих мыслях, чем о своих чувствах.
88. Когда я бываю в отъезде и у меня случаются неприятности, я

сразу начинаю сильно тосковать по дому.

89. Когда я слышу о жестокостях, это не слишком глубоко трогает меня.

90. Я легко переношу критику и замечания.

91. Я не скрываю своего раздражения по поводу привычек некоторых членов моей семьи.

92. Я знаю, что есть люди, настроенные против меня.

93. Я не могу переживать свои неудачи в одиночку.

94. К счастью, у меня меньше проблем, чем имеет большинство людей.

95. Если что-то волнует меня, я иногда испытываю усталость и желание выпаться.

96. Отвратительно то, что почти все люди, добившиеся успеха, достигли его с помощью лжи.

97. Нередко я испытываю желание почувствовать в своих руках пистолет или автомат.

Ключ к методике Роберта Плутчика. Обработка результатов теста Плутчика Келлермана Конте. Восемь механизмов психологической защиты личности формируют восемь отдельных шкал, численные значения которых выводятся из числа положительных ответов на определенные, указанные выше утверждения, разделенные на число утверждений в каждой шкале. Напряженность каждой психологической защиты подсчитывается по формуле  $n/N \times 100 \%$ , где  $n$  – число положительных ответов по шкале этой защиты,  $N$  – число всех утверждений, относящихся к этой шкале. Тогда общая напряженность всех защит (ОНЗ) подсчитывается по формуле  $n/92 \times 100\%$ , где  $n$  – сумма всех положительных ответов по опроснику. Норма значений теста Плутчика.

Таблица 5

**Ключ к методике Роберта Плутчика.**

№	Название шкал	Номера утверждений	
	Вытеснение	6, 11, 31, 34, 36, 41, 55, 73, 77, 92	0
	Регрессия	2, 5, 9, 13, 27, 32, 35, 40, 50, 54, 62, 64, 68, 70, 72, 75, 84	7
	Замещение	8, 10, 19, 21, 25, 37, 49, 58, 76, 89	0
	Отрицание	1, 20, 23, 26, 39, 42, 44, 46, 47, 63, 90	1
	Проекция	12, 22, 28, 29, 45, 59, 67, 71, 78, 79, 82, 88	2
	Компенсация	3, 15, 16, 18, 24, 33, 52, 57, 83, 85	0
	Гиперкомпенсация	17, 53, 61, 65, 66, 69, 74, 80, 81, 86	0
	Рационализация	4, 7, 14, 30, 38, 43, 48, 51, 56, 60, 87, 91	2